

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ

Colegio de Posgrados

Creación de la Fintech “CrediAdvisor”

Marlon Alexis Cevallos Iglesias

Carlos Andrés Córdova, Msc

Director de Trabajo de Titulación

Trabajo de titulación de posgrado presentado como requisito para la obtención del título de Máster en Gerencia Bancaria y Financiera

Quito, 1 de julio de 2019

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ
COLEGIO DE POSGRADOS

HOJA DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Creación de la Fintech “CrediAdvisor”

Marlon Alexis Cevallos Iglesias

Carlos Córdova, Msc.
Director del Trabajo de Titulación

Santiago Mosquera., PhD.
Director de la Maestría en Gerencia Bancaria y
Financiera

Hugo Burgos, PhD.
Decano del Colegio de Postgrados

Quito, 1 de julio de 2019

© Derechos de Autor

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales de la Universidad San Francisco de Quito USFQ, incluyendo la Política de Propiedad Intelectual USFQ, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma del estudiante:

Nombre y apellido:

Marlon Alexis Cevallos Iglesias

Código del estudiante:

22915

C.I.

172566678-6

Lugar, fecha:

Quito, 1 de julio de 2019

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo y la culminación de mi posgrado a mis padres, quienes han sabido inculcarme los más altos valores y principios morales, guiándome por el camino del bien, apoyándome en cada decisión que he tomado a lo largo de mi vida y en el desarrollo de mi carrera profesional.

A Estefanía, la mujer más maravillosa que existe, quien ha sabido comprenderme a lo largo de la realización de mi trabajo y mi carrera profesional, y ha sido un gran soporte en momentos de apremio, brindándome apoyo incondicional para la culminación de mi tesis.

A mi hermana Andrea que ha estado conmigo en los buenos y malos momentos ofreciéndome su ayuda y apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por llenar de bendiciones mi vida, guiarme por los caminos correctos, iluminar mi mente y mi corazón en cada decisión que he tomado y ofrecerme fortaleza en los momentos difíciles.

Agradezco a mis padres, quienes han sido el pilar fundamental para la culminación de mi carrera profesional, por criarme con infinito amor y dedicación, forjando en mí una persona de bien y en beneficio de la sociedad.

Agradezco a la Universidad San Francisco de Quito por haberme formado como un profesional con valores éticos y morales que aplicaré en mi carrera profesional.

Agradezco a todos mis compañeros, amigos y profesores que me han acompañado a lo largo de toda la maestría han caminado conmigo ofreciéndome su colaboración.

RESUMEN

El motivo del presente trabajo es la propuesta de creación de una fintech que se dedica a brindar la oportunidad de portabilidad crediticia a los usuarios de las Instituciones Financieras, la cual consiste en la creación de un portal web en el cual los usuarios ingresarán las principales características del préstamo que mantienen vigente. La Fintech realizará acuerdos con cooperativas y bancos para que alimenten la base de información y se encargará de efectuar una propuesta de cambio de la operación crediticia a una nueva institución financiera en la cual se ofrezca mejores condiciones para efectuar el pago (tasa de interés más atractiva), posteriormente se solicitará al usuario para que autorice que la nueva institución financiera realice un pago anticipado por subrogación al banco en el cual forjó su deuda inicial, de esta manera el usuario se beneficia cambiando su crédito a otra entidad financiera que le proporcione un ahorro en cuanto a la tasa de interés y mejores condiciones crediticias y las instituciones financieras se benefician adquiriendo nuevos clientes, consecuentemente esta fintech contribuirá también a incentivar la competencia en el sistema financiero.

Palabras clave:

- Fintech
- Portabilidad crediticia
- Préstamos
- Tasa de interés

ABSTRACT

The reason for this work is the proposal to create a fintech to provide the opportunity of credit portability to the users of the Financial Institutions, which consists of the creation of a web portal in which the users will enter the main characteristics of the loan that they keep in force. The Fintech will make agreements with cooperatives and banks to feed the information base and will be responsible for making a proposal to change the credit operation to a new financial institution in which it offers better conditions to make the payment (interest rate more attractive) , the user will be asked to authorize the new financial institution to make an advance payment by subrogation to the bank in which he forged his initial debt, in this way the user benefits by changing his credit to another financial institution that provides him with savings in terms of the interest rate and better credit conditions and financial institutions benefit from acquiring new customers, consequently this fintech will also contribute to encourage competition in the financial system.

Key words:

- Fintech
- Credit portability
- Loan
- Interest rate

CONTENIDO

RESUMEN	6
ABSTRACT	7
CAPÍTULO I	11
1. PROBLEMÁTICA Y ANÁLISIS REGULATORIO	11
1.1. Problemática.....	11
1.1.1. Falta de educación financiera	11
1.1.2. Concentración y falta de competencia del sistema financiero.....	14
1.1.3. Análisis de las tasas de interés en el mercado ecuatoriano	19
1.1.3.1. Límites de tasa de interés activas	19
1.1.3.2. Brechas de tasas de interés en el mercado financiero.....	20
1.1.3.2.1. Comparación de la tasa promedio ponderada por sistema financiero	21
1.1.3.2.2. Tasa Activa de Consumo Ordinario	22
1.1.3.2.3. Tasa Activa de Consumo Prioritario	23
1.1.3.2.4. Tasa Activa de Crédito Educativo.....	24
1.1.3.2.5. Tasa Activa de Crédito Vivienda Inmobiliario	25
1.1.3.2.6. Tasa Activa de Microcrédito—	26
1.1.3.2.7. Tasa Activa de Crédito Comercial PYMES.....	26
1.1.3.2.8. Tasa Activa de Crédito Productivo PYMES.....	27
1.1.4. Contextualización del problema	28
1.2. Análisis regulatorio	29
1.2.1. Portabilidad crediticia	29
1.2.2. Adaptación al marco regulatorio del país.....	30
1.2.2.1. Pago Anticipado	30
1.2.2.2. Pago por Subrogación.....	31
CAPÍTULO II.....	32
2. DISEÑO Y CREACIÓN DE LA FINTECH.....	32
2.1. Customer Journey Map.....	32
2.2. Investigación y validación de la hipótesis	24
2.3. Diseño de prototipos para creación de la Fintech	25
2.3.1. Prototipo I (Bosquejo de funcionamiento).....	25
2.3.2. Prototipo II (Diagrama de funcionamiento)	26
2.3.3. Prototipo III (Diseño de Interfaz Web de la Fintech)	27

2.4. Value Proposition Canvas.....	29
CAPÍTULO III.....	30
3. MODELO DE NEGOCIO.....	30
3.1. Business Model Canvas.....	30
3.1.1. Key partners.....	31
3.1.2. Key activities.....	31
3.1.3. Key resources.....	31
3.1.4. Value propositions.....	32
3.1.5. Customer relationships.....	32
3.1.6. Channels.....	32
3.1.7. Customer segments.....	33
3.1.8. Cost Structure.....	33
3.1.9. Revenue Streams.....	33
CAPÍTULO IV.....	34
4. ESTRATEGIA DE LEVANTAMIENTO DE CAPITAL.....	34
4.1. Alternativas de levantamiento de capital.....	34
4.2. Presupuesto de capital.....	36
5. CONCLUSIONES.....	37
Bibliografía.....	39
Anexo 1 – Entrevistas.....	41

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Índice IHH del Sistema Bancario.....	18
Tabla 2 Índice IHH del Sistema de Economía Popular y Solidario.....	19
Tabla 3 Límite de Tasas Activas Del Sistema Financiero.....	20

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Puntaje global de educación financiera.....	12
Figura 2 Destino de las deudas de las familias ecuatorianas.....	13
Figura 3 Nivel de Concentración Del Sistema Bancario.....	16
Figura 4 Concentración del Sistema de Economía Popular y Solidario.....	16
Figura 5 Tasa Activa Ponderada por Segmento de Crédito del Sistema Bancario.....	21
Figura 6 Tasa Activa Ponderada por Segmento de Crédito Del Sistema de Economía Popular y Solidaria.....	22

Figura 7 Brechas de la Tasa de Consumo Ordinario del Sistema Bancario.....	22
Figura 8 Brechas de la Tasa de Consumo Ordinario de Cooperativas Segmento 1.	23
Figura 9 Brechas de la Tasa de Consumo Prioritario del Sistema Bancario.....	24
Figura 10 Brechas de la Tasa de Consumo Prioritario de Cooperativas Segmento 1.....	24
Figura 11 Brechas de la Tasa de Crédito Educativo del Sistema Financiero.....	24
Figura 12 Brechas de la Tasa de Crédito Vivienda Inmobiliario del Sistema Bancario.....	25
Figura 13 Brechas de la Tasa de Crédito Vivienda Inmobiliario de Cooperativas.....	25
Figura 14 Brechas de la Tasa de Crédito para Microcréditos del Sistema Bancario.....	26
Figura 15 Brechas de la Tasa de Crédito para Microcréditos de Cooperativas.....	26
Figura 16 Brechas de la Tasa de Crédito Comercial PYMES del Sector Bancario.....	27
Figura 17 Brechas de la Tasa de Crédito Comercial PYMES de Cooperativas.....	27
Figura 18 Brechas de la Tasa de Crédito Productivo PYMES del Sistema Financiero.....	28
Figura 19 Customer Journey Map.....	23
Figura 20 Prototipo I.....	25
Figura 21 Prototipo II.....	26
Figura 22 Prototipo III.....	28
Figura 23 Value Proposition Canvas.....	29
Figura 24 Business Model Canvas.....	30

CAPÍTULO I

1. PROBLEMÁTICA Y ANÁLISIS REGULATORIO

1.1. Problemática

1.1.1. Falta de educación financiera

Según la (OECD, 2005) la educación financiera se define como: el proceso por el cual los consumidores/inversionistas financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, los conceptos y los riesgos, y, a través de información, instrucción y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber a dónde ir para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico.

En el informe de la (Network of Early-Career Sustainable Scientists and Engineers, 2012) titulado “Mind the Gap” se afirma que existe una relación directa entre el grado de desarrollo de un país y el nivel de educación pues los países que gastan más en educación han sido los menos afectados por la crisis y son los que están mejor posicionados para salir de ella.

Entre los resultados relevantes del estudio se menciona que existe una ignorancia generalizada en la población con respecto a conceptos financieros básicos, y menos de la mitad de la población comprende el término “tasa de interés” e “inflación”. Las personas con más ingresos tienen mayor conocimiento de asuntos financieros.

El estudio parte de una encuesta realizada a una muestra de cada país involucrado sobre sus conocimientos, comportamiento y actitudes financieras. A continuación, se muestran de manera resumida los resultados obtenidos:

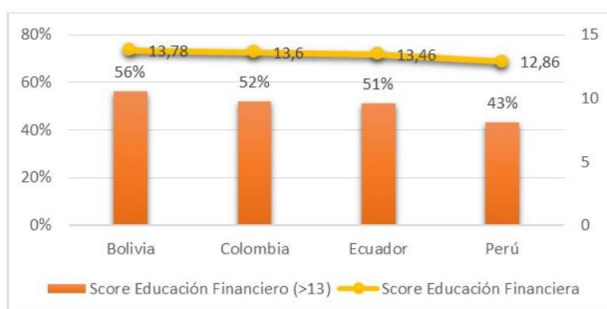


Figura 1 Puntaje global de educación financiera

Fuente: “CAF Corporación Andina de Fomento”

En el Ecuador la falta de educación financiera es la principal razón por la cual la población desconoce acerca de los conceptos básicos de finanzas, los cuales son indispensables para solicitar un crédito, tales como: conocer la diferencia entre los distintos tipos de amortización, los periodos de capitalización, las opciones de tasa de interés, son conceptos de los cuales depende en gran medida el costo final del crédito.

Según un estudio realizado por la (Fundación Crisfe, 2018) “en el país más de la mitad de las familias tiene un compromiso crediticio invertido en capital de trabajo, hipoteca o educación. En general la población cree poder controlar sus deudas, sin embargo, cerca de un tercio de los hogares tiene deudas de consumo en tarjetas de crédito, autos o incluso en fiestas de matrimonio, quinceañeras o priostes”

Porcentaje de familias endeudadas que indican como primera opción de destino de su deuda las siguientes:

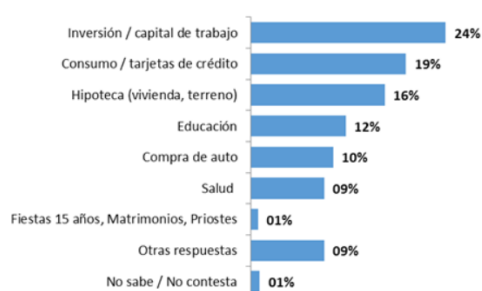


Figura 2 Destino de las deudas de las familias ecuatorianas

Fuente: “Fundación Crisfe”

En la actualidad el nivel de endeudamiento por parte de los usuarios del Sistema Financiero ha incrementado considerablemente según cifras entregadas en (El Comercio, 2018), “la cartera de crédito de la banca privada creció un 15% hasta mayo del 2018, en comparación con igual mes del 2017, el crédito de consumo obtuvo un crecimiento del 17.3% en relación a igual mes del año anterior. Estos préstamos son solicitados por particulares para distintos fines, desde la compra de autos hasta los consumos con tarjetas de crédito, de acuerdo con datos de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador.

En un estudio realizado acerca de la educación financiera en el país por la (Universidad Politécnica Salesiana, 2017) permitió determinar que los clientes bancarios tienen pocos conocimientos de finanzas personales, un alto porcentaje de los clientes bancarios tiene deudas con dos o más instituciones financieras y que un tercio de la muestra analizada contrae una nueva obligación financiera para cubrir otra deuda, además que la mitad de los clientes estudiados destina entre el 31% al 50% de sus ingresos para cubrir deudas.

“La educación financiera contempla conocimientos, habilidades y actitudes que en conjunto facultan una serie de opciones financieras y tomar la decisión más conveniente, focalizando su empeño hacia su bienestar, lamentablemente se tiene la errónea idea de que las finanzas son muy complejas, por lo que su aplicación se limita a profesionales. Esto se debe a la poca o nula atención que se le ha dado a los estudios financieros en los programas educativos y en la sociedad”. (Herrera, 2014).

Respecto a Ecuador, en la I Jornadas de Educación Financiera organizada por la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ABPE) en 2016 se presentaron resultados del informe de CAF con 1.200 personas encuestadas, del que se destacó que 41% de la población no posee una cultura de ahorro o lo hace con métodos que no involucran entidades financieras. (Revista Gestión, 2018)

1.1.2. Concentración y falta de competencia del sistema financiero

La concentración bancaria se define como “aquella estructura de mercado en la que pocos bancos tienen una mayor participación ya sea en activos, depósitos o préstamos (Bazán, 2012).

La concentración generalmente implica la existencia de poder de mercado dentro de la industria, cuando son pocos los bancos que dominan el mercado, así la probabilidad de que se fijen precios (tasa de interés) *no competitivos* debido a la colusión de este es alta. (Martín, 2011).

Según una entrevista realizada en (El Telégrafo, 2018) la analista macroeconómica, María de la Paz Vela, explica que el crédito que usan los hogares, llamado técnicamente doméstico, viene del sector privado. Por ejemplo, de enero a abril de 2018 fue concedido un 82% por las entidades de este sector, que representa \$25.640

millones. Mientras un 18% (\$5.760 millones) fue financiado desde las cooperativas. Según Vela, el sistema debe equilibrarse para evitar problemas en las entidades crediticias. “Aunque la cartera creció en 2018 en bancos y cooperativas, el menor ingreso de capitales externos, que afecta este año a la economía del país, reducirá el crecimiento en el segundo semestre de este año”.

En el enfoque establecido por (Boyd & Nicolo, 2005) afirma que “a medida que los bancos crezcan se vuelven más concentrados, complejos y difíciles de controlar por lo cual la mayor concentración provocaría sistemas bancarios más frágiles, menos transparentes y más riesgosos.”

El sistema financiero ecuatoriano muestra características de concentración que llaman la atención de las autoridades económicas y financieras, el Banco Central del Ecuador lo ha definido en una frase corta y contundente: “Existen altos niveles de excedentes de liquidez de los bancos privados, depositados en esta entidad, los cuales se han concentrado en los más grandes del sistema” (El Telégrafo, 2016).

Según datos obtenidos de la Superintendencia de Bancos, la tercera parte de los bancos concentran el 88% del total de la cartera del sistema bancario. (Ver figura 3).

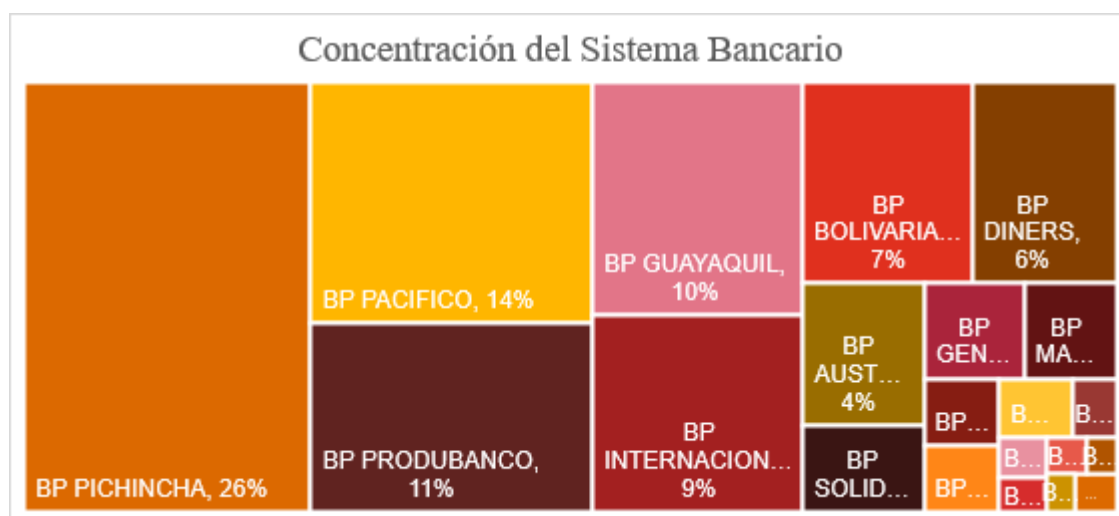


Figura 3 Nivel de Concentración Del Sistema Bancario Fuente: Superintendencia de Bancos

Por otro lado, en el Segmento I del Sistema de Economía Popular y Solidario también se evidencia concentración, sin embargo, es una concentración menos marcada en comparación con la concentración del sistema bancario. La tercera parte del total de la cartera de las cooperativas del segmento I representan el 65% del total de los créditos colocados en el mercado (Ver figura 4).

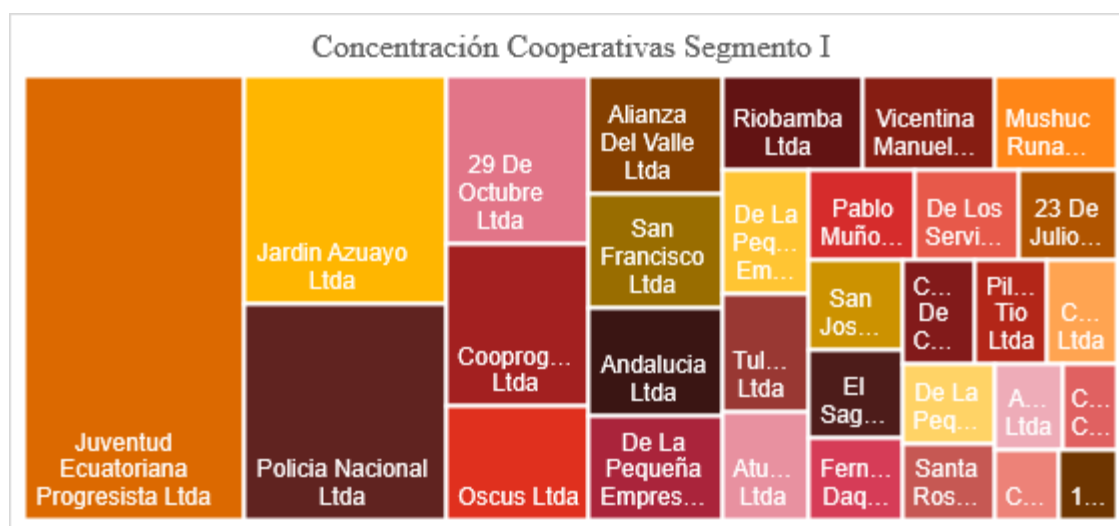


Figura 4 Concentración del Sistema de Economía Popular y Solidario Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Durante la crisis financiera se ha dedicado una notable atención a estudiar los riesgos que determinadas entidades sistémicas, demasiado grandes para sus mercados de origen (“too big to fail”), suponían para la estabilidad de los sistemas bancarios nacionales, así como a analizar las implicaciones de riesgo moral asociadas al problema anterior, pues las autoridades nacionales han demostrado estar dispuestas a rescatarlas llegado el momento con fondos públicos, mientras que entidades más pequeñas no recibían el mismo trato. Esta diferencia facilitaba que las entidades más grandes estuvieran dispuestas a asumir riesgos más elevados por la posibilidad cierta de ser rescatadas. (Zurita, 2014).

El sistema financiero del país ha experimentado un amplio grado de crecimiento en los últimos años, según datos recogidos por la (ASOBANCA, 2018) el volumen de cartera bruta colocados por los bancos al mes de mayo de 2018 fue de US\$25,940,810,000, la cual incrementó un 22.6% en comparación con el mismo mes del año anterior y un 7.6% en comparación con el mes de abril del año en curso.

El Índice de Concentración de Herfindahl-Hirschman (IHH) es uno de los indicadores más utilizados para cuantificar el nivel de concentración de un mercado, Es decir, el número de empresas que operan en los mismos y su capacidad de poder o de control en ellos. (Economipedia, s.f.). Para determinar el nivel de concentración de Herfindahl-Hirschman en el sistema bancario, se obtuvieron datos de la Superintendencia de Bancos referentes a la cartera colocada por cada banco y al resultado del ejercicio con corte al mes de julio de 2018. Los resultados obtenidos demostraron que el nivel de concentración en el sistema bancario (Ver Tabla I) tanto por volumen de crédito (1,336) así como por resultado del ejercicio (1,348) reflejan

un “mercado medianamente concentrado” en el cual existen varios actores en el sistema, sin embargo, los grandes bancos colocan el mayor volumen de créditos y consecuentemente obtienen las mayores utilidades.

Tabla Índice IHH del Sistema Bancario

BANCO	Cartera Julio 2018 (en millones)	% Concent.	IHH	Resultado Julio 2018 (en miles)	% Concent.	IHH
BP PICHINCHA	6,460	26%	690	67,009	22%	478
BP PACIFICO	3,560	14%	210	62,559	20%	417
BP PRODUBANCO	2,782	11%	128	32,275	11%	111
BP GUAYAQUIL	2,573	10%	110	30,264	10%	98
BP INTERNACIONAL	2,163	9%	77	28,331	9%	86
BP BOLIVARIANO	1,789	7%	53	27,970	9%	83
BP DINERS	1,524	6%	38	21,567	7%	50
BP AUSTRO	905	4%	14	8,751	3%	8
BP SOLIDARIO	547	2%	5	6,727	2%	5
BP GENERAL RUMIÑAHUI	497	2%	4	6,608	2%	5
BP MACHALA	454	2%	3	6,020	2%	4
BP CITIBANK	262	1%	1	3,166	1%	1
BP LOJA	261	1%	1	2,481	1%	1
BP PROCREDIT	227	1%	1	1,559	1%	0
BP BANCODESARROLLO	134	1%	0	1,524	0%	0
BP AMAZONAS	100	0%	0	1,483	0%	0
BP D-MIRO S.A.	85	0%	0	515	0%	0
BP COOPNACIONAL	74	0%	0	276	0%	0
BP VISIONFUND ECUADOR	56	0%	0	241	0%	0
BP FINCA	54	0%	0	140	0%	0
BP COMERCIAL DE MANABI	29	0%	0	137	0%	0
BP LITORAL	27	0%	0	123	0%	0
BP DELBANK	21	0%	0	51	0%	0
BP CAPITAL	5	0%	0	(3,413)	-1%	1
TOTALES	24,590	100%	1,336	306,363	100%	1,348

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaboración: Propia

En el caso del sistema de economía popular y solidaria se obtuvieron los datos del boletín mensual del mes de julio de 2018 emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria referente al volumen de crédito colocado en el mercado y al resultado del ejercicio por cada cooperativa del segmento I. Los resultados obtenidos (Ver Tabla 2) reflejan que existe un nivel de concentración de “mercado competitivo” en el cual existe un mayor número de competidores en el mercado, sin embargo, es importante mencionar el protagonismo que tiene la “Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista” la cual mantiene una mayor ventaja sobre todas las cooperativas del segmento I.

Tabla 2 Índice IHH del Sistema de Economía Popular y Solidario

Nombre de Cuenta	Cartera Julio 2018 (en millones)	% Concent.	IHH	Resultado Julio 2018 (en miles)	% Concent.	IHH
Juventud Ecuatoriana Progresista Ltda	1,262.92	20%	407	17,711	22%	481
Jardin Azuayo Ltda	593.62	9%	90	7,242	9%	80
Policia Nacional Ltda	558.96	9%	80	4,235	5%	27
29 De Octubre Ltda	309.99	5%	25	3,872	5%	23
Cooprogreso Ltda	299.88	5%	23	2,676	3%	11
Oscus Ltda	209.35	3%	11	4,237	5%	28
Alianza Del Valle Ltda	202.35	3%	10	3,786	5%	22
San Francisco Ltda	193.36	3%	10	3,914	5%	23
Andalucia Ltda	184.42	3%	9	1,850	2%	5
De La Pequeña Empresa De Cotopaxi Ltda	178.47	3%	8	4,240	5%	28
Riobamba Ltda	173.69	3%	8	1,791	2%	5
Vicentina Manuel Esteban Godoy Ortega Ltda	161.47	3%	7	2,170	3%	7
Mushuc Runa Ltda	151.44	2%	6	2,673	3%	11
De La Pequeña Empresa Biblian Ltda	139.35	2%	5	1,313	2%	3
Tulcan Ltda	132.07	2%	4	2,030	3%	6
Atuntaqui Ltda	123.30	2%	4	1,256	2%	2
Pablo Muñoz Vega Ltda	120.50	2%	4	1,273	2%	2
De Los Servidores Publicos	120.00	2%	4	1,580	2%	4
23 De Julio Ltda	114.02	2%	3	1,998	2%	6
San Jose Ltda	106.69	2%	3	1,869	2%	5
El Sagrario Ltda	104.32	2%	3	2,014	2%	6
Fernando Daquilema	99.24	2%	3	1,155	1%	2
Camara De Comercio De Ambato Ltda	97.72	2%	2	495	1%	0
Pilahuin Tio Ltda	96.06	2%	2	477	1%	0
Chibuleo Ltda	94.93	2%	2	528	1%	0
De La Pequeña Empresa De Pastaza Ltda	94.59	2%	2	1,369	2%	3
Santa Rosa Ltda	90.67	1%	2	786	1%	1
Ambato Ltda	75.95	1%	1	1,103	1%	2
Caja Central Financoop	59.76	1%	1	1,033	1%	2
Construccion Comercio Y Produccion Ltda	59.03	1%	1	18	0%	0
15 De Abril Ltda	52.97	1%	1	88	0%	0
TOTALES	6,261.11	100.00%	740	80,782	100%	797

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaboración: Propia

1.1.3. Análisis de las tasas de interés en el mercado ecuatoriano

1.1.3.1. Límites de tasa de interés activas

En el Ecuador las tasas de interés que cobran las instituciones financieras para los distintos segmentos de crédito se encuentran reguladas por Ley. El Art. 130 del (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014) establece que “la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera podrá fijar las tasas máximas de interés para las operaciones activas y pasivas del sistema financiero nacional y las demás tasas de interés requeridas por la ley”. Los segmentos y límites de tasas activas (Ver Tabla 3) se encuentran establecidos en la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros emitido por la (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2017).

Tabla 3 Límite de Tasas Activas Del Sistema Financiero

Nº	Segmento de Crédito	Límite
1	Crédito Productivo Corporativo	9.33%
2	Crédito Productivo Empresarial	10.21%
3	Crédito Productivo PYMES	11.83%
4	Crédito Comercial Ordinario	11.83%
5	Crédito Comercial Prioritario Corporativo	9.33%
6	Crédito Comercial Prioritario Empresarial	10.21%
7	Crédito Comercial Prioritario PYMES	11.83%
8	Crédito Consumo Ordinario	17.30%
9	Crédito Consumo Prioritario	17.30%
10	Crédito Educativo	9.50%
11	Crédito Vivienda Interés Público	4.99%
12	Crédito Inmobiliario	11.33%
13	Microcrédito minorista	28.50%
14	Microcrédito acumulación simple	25.50%
15	Microcrédito acumulación ampliada	23.50%
16	Crédito de inversión Pública	9.33%

Fuente: Resolución 140-201 S-F

Elaboración: Propia

Las instituciones que conforman el sistema financiero del Ecuador tienen la potestad de establecer las tasas de interés activas que cobran a sus clientes para cada segmento de crédito, siempre y cuando no superen las tasas máximas establecidas por la (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2017).

1.1.3.2. Brechas de tasas de interés en el mercado financiero

En el país, los usuarios de las instituciones financieras acuden a bancos o cooperativas con un total desconocimiento acerca de los segmentos de crédito y las diferentes tasas que existen en el mercado. El principal problema surge debido al desconocimiento por parte de los clientes sobre las diferentes alternativas al momento de seleccionar un crédito y usualmente lo solicitan al banco de mayor representación mediática o al banco en el cual por costumbre mantienen sus ahorros, sin efectuar una comparación con otras instituciones financieras que brindan tasas más atractivas. En un estudio realizado sobre el manejo de finanzas personales por parte de los ecuatorianos se

concluyó que el 47% de encuestados mencionaron que *no compararon opciones antes de contratar un producto o servicio en una institución financiera*. (Tus Finanzas Programa de Educación Financiera, 2013), por esta razón los clientes usualmente contraen deudas mucho más costos y posteriormente se arrepienten de haber tomado dicha decisión.

1.1.3.2.1. Comparación de la tasa promedio ponderada por sistema financiero

A continuación, se presenta un análisis con gráficos obtenidos desde la plataforma de la (ASOBANCA, 2018) sobre las brechas existentes de tasas de interés por segmento de crédito que cobran las instituciones financieras, y su relación con el volumen de créditos que otorgan:

Para el primer análisis se ha obtenido la tasa promedio ponderada del sistema bancario (Ver figura 5) y del sistema de economía popular y solidaria (Ver figura 6) por cada segmento de crédito, en el cual se evidencia que existen diferencias en las tasas de interés que cobran bancos y cooperativas dependiendo de cada segmento de crédito:

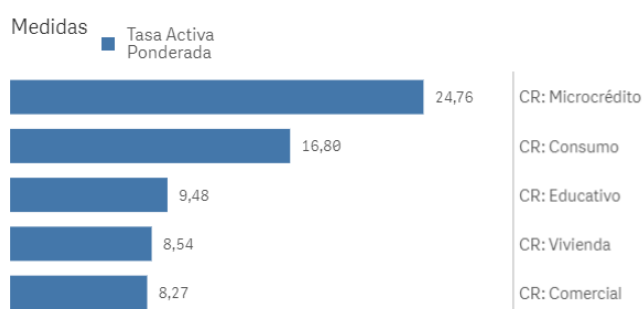


Figura 5 Tasa Activa Ponderada por Segmento de Crédito del Sistema Bancario
Fuente: Asobanca – Datalab

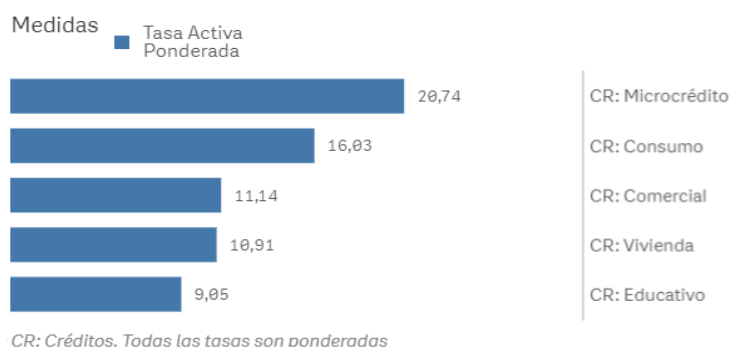


Figura 6 Tasa Activa Ponderada por Segmento de Crédito Del Sistema de Economía Popular y Solidaria Fuente: Asobanca – Datalab

Una vez efectuado el análisis de la tasa promedio ponderada, es procedente realizar un análisis por cada segmento de crédito para identificar las brechas existentes entre las tasas activas de cada institución y efectuar una comparación entre el sistema bancario y el sistema de economía popular y solidaria:

1.1.3.2.2. Tasa Activa de Consumo Ordinario

La tasa promedio activa ponderada del segmento de consumo ordinario refleja las brechas existentes entre los distintos bancos, siendo Banco Pichincha la institución que mayor volumen de créditos coloca, sin embargo, es una de las instituciones que mayor tasa de interés cobra a sus clientes (Ver Figura 7).

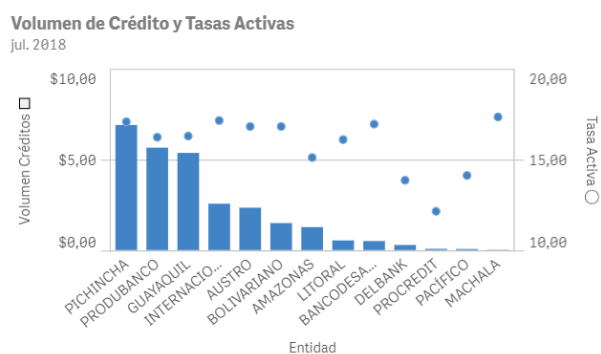


Figura 7 Brechas de la Tasa de Consumo Ordinario del Sistema Bancario. Fuente: Asobanca – Datalab

En el caso de las cooperativas, la volatilidad de brechas existentes es menor debido a que la mayor parte de cooperativas cobra una tasa de interés similar, sin embargo, en este sistema también se evidencia que la cooperativa que tiene mayor volumen de créditos, cobra una de las tasas más altas del mercado (Ver Figura 8).

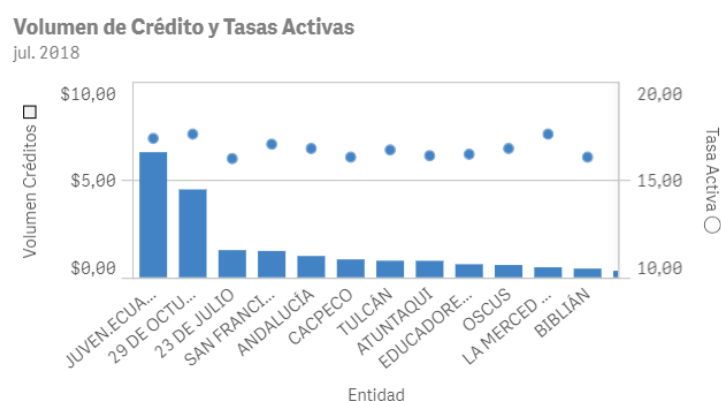


Figura 8 Brechas de la Tasa de Consumo Ordinario de Cooperativas Segmento 1.
Fuente: Asobanca – Datalab

1.1.3.2.3. Tasa Activa de Consumo Prioritario

En el segmento de consumo prioritario se evidencia una brecha menor entre las diferentes tasas de interés, siendo el Banco Bolivariano el que posee una brecha más significativa al cobrar una tasa inferior a las que cobra el mercado, sin embargo, el volumen de cartera colocada por dicho banco es mínimo, en comparación con los grandes bancos (Ver Figura 9). En el caso de las cooperativas se evidencia que existen brechas más significativas, en este caso también es evidente que la cooperativa que mayor volumen de crédito coloca en el mercado, cobra una de las tasas de interés más altas (Ver Figura 10).

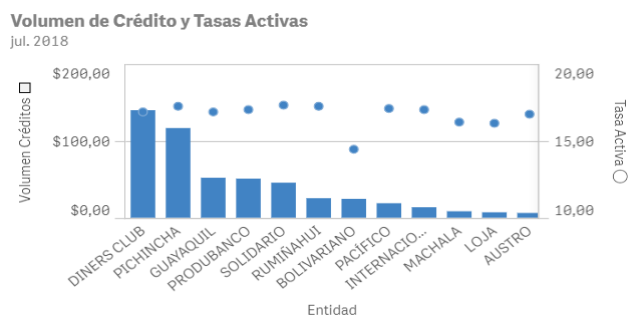


Figura 9 Brechas de la Tasa de Consumo Prioritario del Sistema Bancario. Fuente: Asobanca – Datalab

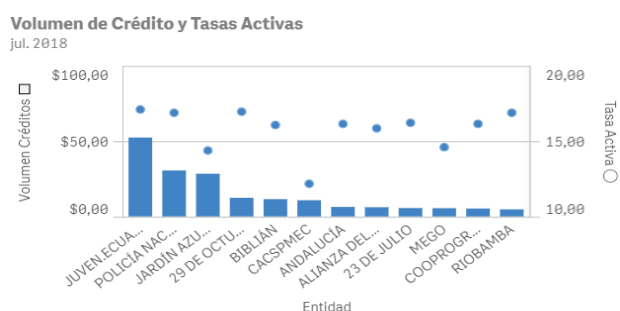


Figura 10 Brechas de la Tasa de Consumo Prioritario de Cooperativas Segmento 1 Fuente: Asobanca – Datalab

1.1.3.2.4. Tasa Activa de Crédito Educativo

En el segmento de crédito educativo, únicamente seis instituciones financieras (4 bancos y 2 cooperativas) ofrecen este tipo de crédito, sin embargo, la brecha existente es evidente y una vez más el banco que mayor volumen de crédito coloca en el mercado, es aquel que cobra la tasa de interés más alta del mercado (Ver Figura 11).

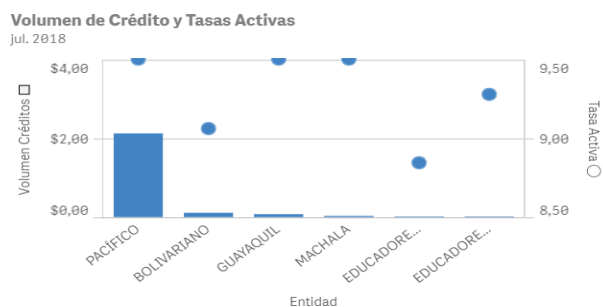


Figura 11 Brechas de la Tasa de Crédito Educativo del Sistema Financiero Fuente: Asobanca – Datalab

1.1.3.2.5. Tasa Activa de Crédito Vivienda Inmobiliario

En el segmento de vivienda inmobiliario, se evidencia que existen brechas bastante pronunciadas en el sector bancario, sin embargo, en este caso el banco que mayor volumen de crédito coloca en el mercado es el banco que menor tasa de interés cobra, lo cual significa que para las deudas a largo plazo los usuarios investigan que banco ofrece la mejor tasa (Ver Figura 12). En el sector de economía popular y solidaria se refleja una brecha menos significativa en la tasa de interés con excepción de la Cooperativa Jardín Azuayo que ofrece una tasa más atractiva en comparación al mercado, sin embargo, el volumen de crédito que coloca en el mercado no es significativo y en este caso la cooperativa que mayor volumen de crédito coloca es aquella que cobra la tasa de interés más alta en el mercado (Ver Figura 13).

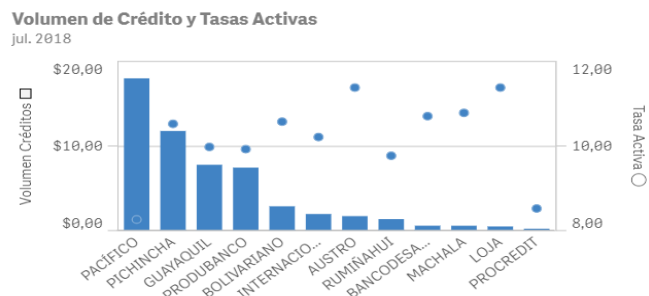


Figura 12 Brechas de la Tasa de Crédito Vivienda Inmobiliario del Sistema Bancario. Fuente: Asobanca – Datalab

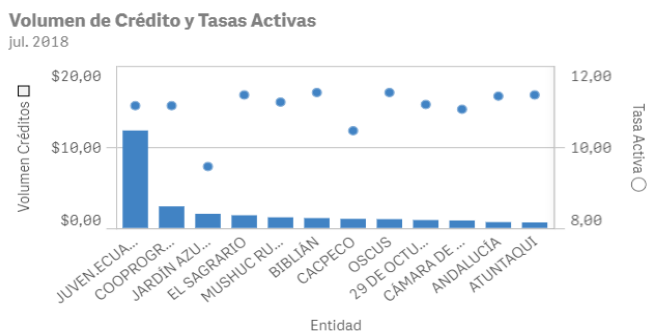


Figura 13 Brechas de la Tasa de Crédito Vivienda Inmobiliario de Cooperativas Segmento I. Fuente: Asobanca – Datalab

1.1.3.2.6. Tasa Activa de Microcrédito—

En el segmento de microcrédito se evidencia que existe bancos que mantienen una brecha significativa al ofrecer una tasa más atractiva, sin embargo, estos bancos no poseen un volumen de colocación representativo, lo cual sucede con los bancos grandes los cuales cobran una tasa de interés mucho más alta (Ver Figura 14). En el sector de economía popular y solidaria existe una brecha más pronunciada en la cual existen varias alternativas para solicitar un crédito debido a que ofrecen tasas más atractivas que las del sistema bancario (Ver Figura 15).

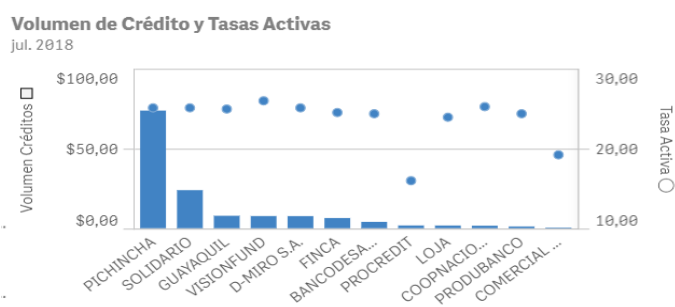


Figura 14 Brechas de la Tasa de Crédito para Microcréditos del Sistema Bancario. Fuente: Asobanca - Datalab

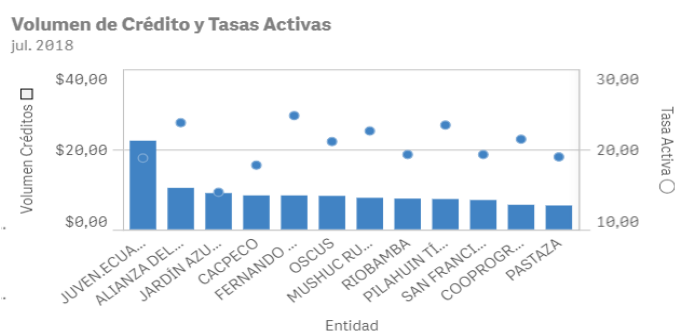


Figura 15 Brechas de la Tasa de Crédito para Microcréditos de Cooperativas Segmento I. Fuente: Asobanca - Datalab

1.1.3.2.7. Tasa Activa de Crédito Comercial PYMES

En el segmento Comercial PYMES nuevamente se evidencia que el banco más grande del país es el banco que mayor volumen de crédito posee, a pesar de ser uno de los

bancos que cobra una tasa de interés muy alta, considerando que en el sector bancario existen otros bancos que ofrecen una mejor tasa para los usuarios (Ver Figura 16). En el sector de economía popular y solidario las tasas de interés son en general más altas que las que cobra el sector bancario y no se refleja una brecha significativa entre las diferentes cooperativas (Ver Figura 17).

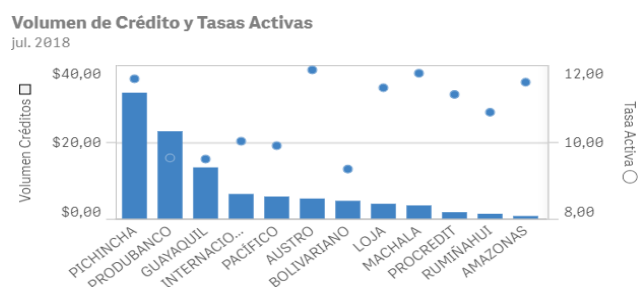


Figura 16 Brechas de la Tasa de Crédito Comercial PYMES del Sector Bancario. Fuente: Asobanca - Datalab

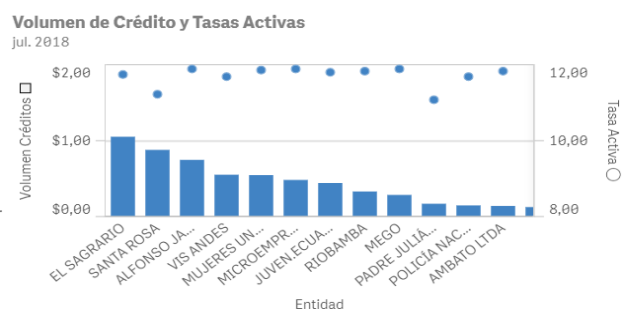


Figura 17 Brechas de la Tasa de Crédito Comercial PYMES de Cooperativas Segmento 1. Fuente: Asobanca – Datalab

1.1.3.2.8. Tasa Activa de Crédito Productivo PYMES

En el país, únicamente 10 instituciones financieras (8 bancos y 2 cooperativas) ofrecen este segmento de crédito, en el cual se evidencia que existen brechas bastante amplias entre las diferentes tasas de interés que ofertan, en este caso se demuestra la tendencia existente en los otros segmentos de crédito, en la cual la institución financiera que mayor volumen de crédito coloca, usualmente es la que cobra una de las tasas más altas del mercado (Ver Figura 18).

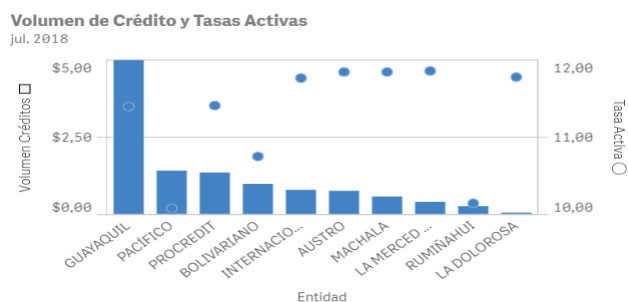


Figura 18 Brechas de la Tasa de Crédito Productivo PYMES del Sistema Financiero.
Fuente: Asobanca – Datalab

1.1.4. Contextualización del problema

La falta de educación financiera por parte de la población, sumado a la dificultad de acceso a los clientes por parte de instituciones financieras que ofrecen mejores tasas de interés, desemboca en la adquisición de créditos mucho más costosos por parte de los usuarios del sistema financiero.

Por ejemplo en un crédito promedio de US\$18,000 para la financiación de la compra de un automóvil (consumo ordinario) con amortización mensual de cuota fija, la tasa que cobra normalmente el banco que acumula la mayor concentración de crédito es del 16.98% (Ver Figura 7) lo cual generaría un interés de aproximadamente US\$8,800, sin embargo, al efectuar el cálculo para el mismo crédito con una amortización de pagos variable y con una tasa del 12.04% que ofrece otro banco del sistema financiero (Ver Figura 7), el interés generado sería de aproximadamente US\$5,500, lo cual permitiría un ahorro al cliente de US\$3,300

Una vez efectuado el análisis, es evidente la existencia de un problema común en la población como es la adquisición de créditos muy costosos, debido a la falta de información por parte de la población para seleccionar la mejor alternativa de crédito.

1.2. Análisis regulatorio

1.2.1. Portabilidad crediticia

“La portabilidad crediticia se define como la capacidad que tiene el cliente de las instituciones financieras de migrar sus créditos y depósitos de una institución financiera a otra que le ofrezca mejores condiciones crediticias, lo cual además contribuye a incrementar la competencia entre las instituciones financieras.” (Revista Expansión, 2014).

El concepto de portabilidad crediticia ha sido incluido dentro de la regulación bancaria de países con un sistema financiero más desarrollado como México y Brasil, en los cuáles se ha identificado la necesidad de desarrollar el marco regulatorio de esta iniciativa con la finalidad de beneficiar a los usuarios bancarios, que deseen cambiar su crédito a otra institución.

“El marco regulatorio podría ser particularmente útil para los créditos de largo plazo con una garantía subyacente (como los de automóviles o las hipotecas), por lo que considera que estas condiciones podrían ayudar a los deudores a simplificar el refinanciamiento de sus créditos en mejores condiciones, aseguró en un reporte la agencia Standard & Poor’s.

Expertos coinciden que teóricamente la portabilidad va a ayudar a incrementar la competitividad entre los bancos, ya que los obligará a que ofrezcan productos más atractivos y los usuarios deberán elegir la mejor institución, pero deben de informarse bien” (Revista Expansión, 2014).

1.2.2. Adaptación al marco regulatorio del país

En el Ecuador el concepto de portabilidad crediticia aún sin estar específicamente explicado, se encuentra implícito dentro de la normativa vigente. Al efectuar una investigación acerca de la posibilidad de migrar las obligaciones financieras, existe en la normativa actual figuras como el “Pago Anticipado” y el “Pago por Subrogación” los cuales permiten efectuar una especie de portabilidad crediticia.

1.2.2.1. Pago Anticipado

Una alternativa a la portabilidad crediticia en el Ecuador es el “Pago Anticipado” el cual se encuentra tipificado en la (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art. 48, 2000), el cual establece que “en toda venta o prestación de servicios a crédito, el consumidor siempre tendrá derecho a pagar anticipadamente la totalidad de lo adeudado, o a realizar pre-pagos parciales en cantidades mayores a una cuota. En estos casos, los intereses se pagarán únicamente sobre el saldo pendiente.”.

En la (Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos Libro I, Título XIII, Capítulo VI, Art. 5) se establece que “en todos los contratos derivados de las operaciones crediticias otorgadas por las entidades del sistema financiero, se contemplará expresamente el derecho que tiene el cliente de pagar anticipadamente la totalidad de lo adeudado o realizar prepagos parciales en cantidades mayores a una cuota; en consecuencia, los prepagos parciales y las cantidades excedentarias a una cuota o dividendo efectuados por el cliente, se imputarán directamente al capital en la parte que corresponda. Los intereses se pagarán sobre el saldo pendiente.”

Las entidades financieras no podrán cobrar ningún recargo por concepto del prepago parcial o total de una operación de crédito acorde con lo dispuesto en el artículo 48 y en el numeral 8 del artículo 55 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Adicionalmente el (Código Civil, Libro IV, Título V, Art. 1513 , 2005) establece que “El deudor puede renunciar el plazo, a menos que el testador haya dispuesto, o las partes estipulado lo contrario, o que la anticipación del pago acarree al acreedor un perjuicio que por medio del plazo se propuso manifiestamente evitar.

1.2.2.2. Pago por Subrogación

El otro concepto necesario para llevar a cabo la portabilidad crediticia en el Ecuador es la facultad de un nuevo acreedor para asumir la deuda con el acreedor inicial, lo cual se encuentra contemplado dentro de la normativa vigente como “pago por subrogación” tipificado en el (Código Civil, Libro IV, Título XIV, Art. 1624, 2005) como “la transmisión de los derechos del acreedor a un tercero que le paga”, lo cual para propósito de portabilidad crediticia facultaría a la nueva institución a efectuar el pago a nombre del deudor para pasar a ser el nuevo acreedor.

El Art. 1625 del Código Civil establece que el acreedor inicial no puede negarse a recibir el pago por subrogación puesto que “se efectúa la subrogación por el ministerio de la ley, y aún contra la voluntad del acreedor, y el Art. 1627 estipula que se efectúa la subrogación en virtud de convención con el acreedor, cuando éste, recibiendo de un tercero el pago de la deuda, le subroga voluntariamente en todos los derechos y acciones que le corresponden como tal acreedor. La subrogación, en este caso, está sujeta a la regla de la cesión de derechos, y debe hacerse en la carta de pago.

CAPÍTULO II

2. DISEÑO Y CREACIÓN DE LA FINTECH

2.1. Customer Journey Map

En la actualidad, el trámite para efectuar un cambio de crédito entre instituciones financieras es una actividad que requiere la inversión de una gran cantidad de tiempo y esfuerzos al considerar la investigación que debe efectuar el cliente para determinar que banco le ofrece una mejor tasa de interés, así como el conocimiento que debe poseer para realizar este tipo de trámite y generar un ahorro en el costo financiero de la deuda contraída.

Es por esta razón que usualmente los clientes no efectúan un cambio de créditos entre instituciones financieras, sin embargo, consideran que el costo financiero de la deuda es sumamente alto, generando una sensación de malestar e impotencia al tener que mantener el crédito hasta efectuar el pago final.

En los casos en los que el cliente encuentra una institución que ofrece una mejor tasa de interés, éste tiene que contraer una nueva deuda para pagar la deuda inicial, lo cual requiere que acuda a la nueva institución, cumpla con todos los requisitos para obtener el crédito, se apruebe el desembolso del mismo y acuda a la institución financiera inicial a efectuar el pago a través del dinero que obtuvo del nuevo crédito. Esto necesariamente deriva en una gran inversión de tiempo y recursos para efectuar esta actividad.

A continuación, se grafica el viaje que usualmente efectúa el cliente que opta por migrar de crédito y las barreras a las que se enfrenta para realizar esta actividad (Customer Journey Map) en base a las entrevistas del Anexo I.







Etapas	Evaluar dónde contraer un crédito	Solicitar el crédito en la institución financiera	Buscar un refinanciamiento del crédito	Conocer otras alternativas de crédito	Intentar cambiar el crédito	Conseguir un cambio de crédito con mejores condiciones
Necesidades	* Educación financiera para contraer un crédito	* Cumplir los requisitos para ser sujeto de crédito	* Buscar que la institución financiera acepte otras condiciones	* Conocimiento acerca de otras instituciones que ofrezcan mejores condiciones.	* Solicitar un nuevo crédito para pagar el crédito anterior.	* Reunir todos los requisitos para poder efectuar el trámite.
Actividades	* Buscar información	* Presentar los requisitos para recibir el crédito	* Acudir al banco a pedir el cambio de condiciones.	* Investigar en otras instituciones financieras que condiciones ofrecen	* Pedir a la nueva institución un nuevo crédito	* Cumplir con los requisitos de la nueva institución * Pagar el primer crédito
Artefactos	* Publicidad * Páginas web de instituciones financieras	* Formularios físicos * Solicitudes online	* Formularios de refinanciamiento	* Páginas web de instituciones financieras	* Files de crédito * Autorizaciones * Formularios * Requisitos	* Cancelación de crédito inicial * Contrato de crédito
Sensaciones						
Oportunidades	Ofrecer diferentes alternativas de crédito que ofrezcan mejores condiciones.	Agilizar el trámite para otorgar el crédito	Ofrecer mejores condiciones al cliente para pagar el crédito	Ofrecer diferentes alternativas en las cuales	Agilizar el trámite para realizar el cambio de crédito.	Generar nuevos clientes satisfechos al generar ahorro

Figura 19 Customer Journey Map

Elaboración: El autor

2.2. Investigación y validación de la hipótesis

En el capítulo I se propuso que la falta de educación financiera en el país ha desembocado en la adquisición de créditos muy costosos por parte de la población. La hipótesis planteaba que los clientes usualmente se encuentran inconformes con el crédito adquirido y, por ende, les gustaría realizar un cambio de su deuda a otra institución financiera que le ofrezca mejores condiciones crediticias.

Los resultados de las entrevistas descritos en el Anexo I validan la hipótesis planteada, y determinan la necesidad de creación de la fintech. La mayor parte de los entrevistados ha puesto de manifiesto su inconformidad por la tasa de interés que paga actualmente al realizar la comparación con el % que cobran otras instituciones financieras. Adicionalmente, es importante mencionar que la falta de educación financiera es un factor crítico al momento de contraer un crédito, la mayor parte de los entrevistados ha manifestado que no ha realizado un análisis comparativo de tasas de interés y ha contratado su crédito por razones ajenas al costo financiero que implica un préstamo. Al preguntar acerca de los problemas que encontrarían los clientes al efectuar un cambio de préstamo a otra institución financiera, se ha evidenciado que se encontrarían preocupados por la cantidad de trámites y la inversión de tiempo y recursos que este tipo de actividad demandaría.

En conclusión, la creación de una fintech que realice un análisis y comparación de las tasas de interés y que brinde al cliente la facilidad de efectuar este trámite a través de un portal web, es una oportunidad para el establecimiento de “CrediAdvi\$or”

2.3. Diseño de prototipos para creación de la Fintech

2.3.1. Prototipo I (Bosquejo de funcionamiento)

El primer prototipo tiene como objetivo graficar el bosquejo que refleje de manera simple, cuáles son las principales necesidades y problemas que tiene la población objetivo y determinar la funcionalidad que va a tener la fintech con la finalidad de solucionar esos problemas, generando una propuesta de valor. En el bosquejo se visualiza cómo los clientes de las instituciones financieras usualmente se preguntan si están pagando una tasa demasiado alta, para luego acudir a la fintech ofreciéndoles una serie de alternativas y con la facultad de efectuar un trámite de portabilidad crediticia a través del portal web, para finalmente cambiar su crédito a una nueva institución que le ofrece mejores condiciones, consiguiendo la satisfacción del cliente.

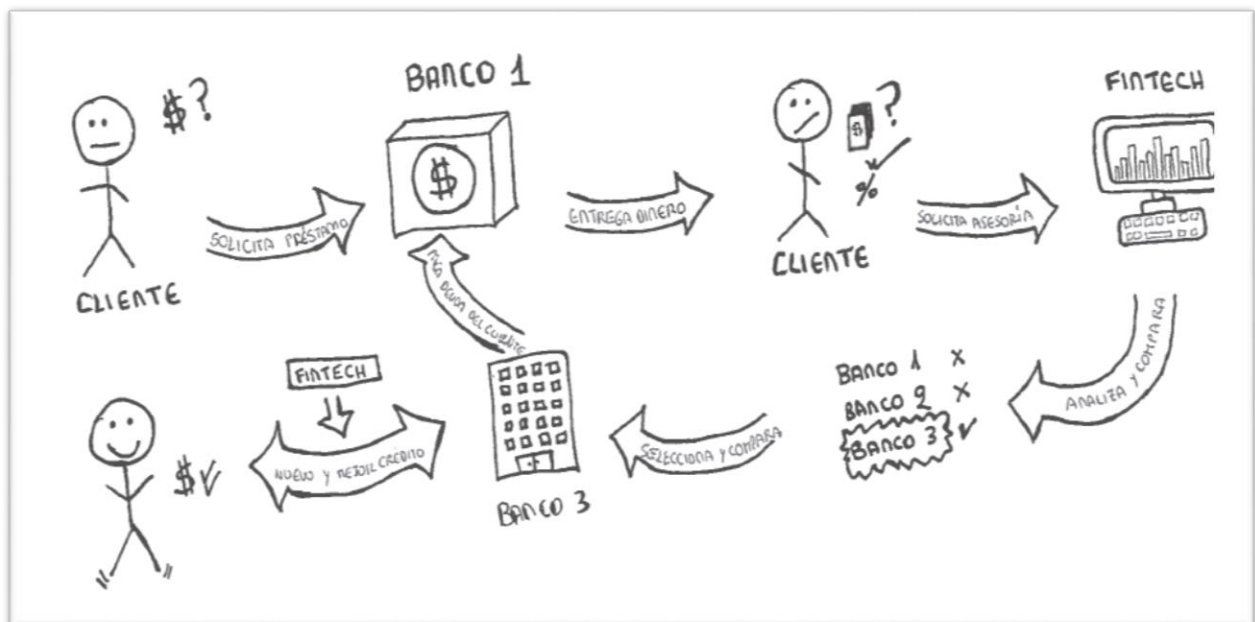


Figura 20 Prototipo I

Elaboración: El autor

2.3.2. Prototipo II (Diagrama de funcionamiento)

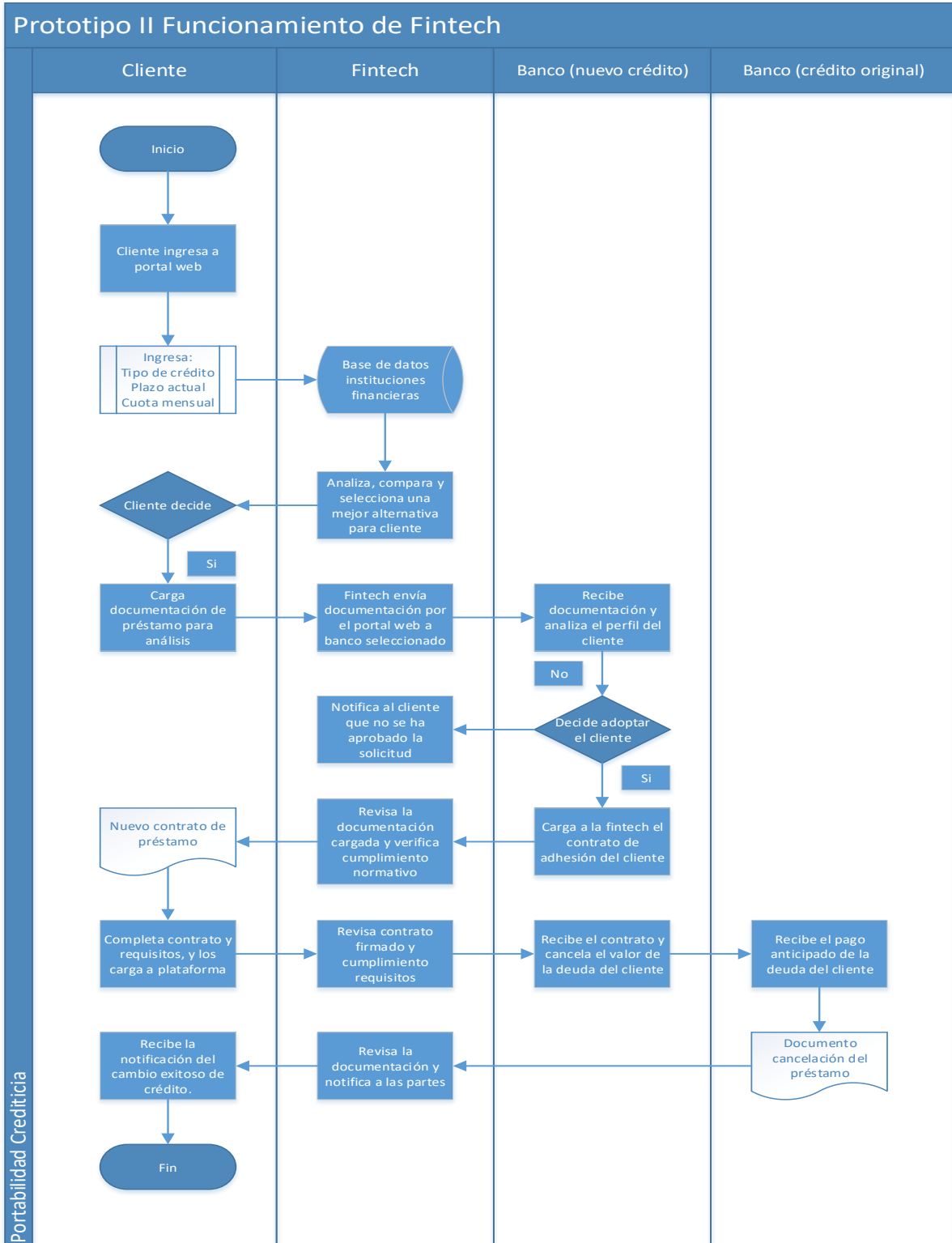


Figura 21 Prototipo II
Elaboración: El autor

2.3.3. Prototipo III (Diseño de Interfaz Web de la Fintech)

El Prototipo III tiene como principal objetivo ofrecer un diseño preliminar de la plataforma web que utilizará la fintech para realizar el acercamiento con los clientes, así como visualizar los datos que deberá ingresar el cliente para efectuar el cálculo de la mejor tasa de interés y finalmente realizar el trámite de portabilidad crediticia a través de su portal web, permitiendo al cliente elegir la mejor alternativa para cambiar su crédito a una institución financiera que le brinde mejores condiciones.





Figura 22 Prototipo III

Elaboración: El autor

2.4. Value Proposition Canvas

En base a las respuestas a las entrevistas descritas en el Anexo I se procedió a efectuar el entendimiento de las necesidades, emociones y problemas a los cuáles se encuentran expuestos los clientes, esto con la finalidad de formular la propuesta de valor que genere la fintech resumido en el Value Proposition Canvas.

El Value Proposition Canvas recoge las principales características que debe tener la fintech con la finalidad de brindar una propuesta de valor y cubrir las necesidades y problemas que le generan malestar a los clientes de las instituciones financieras.

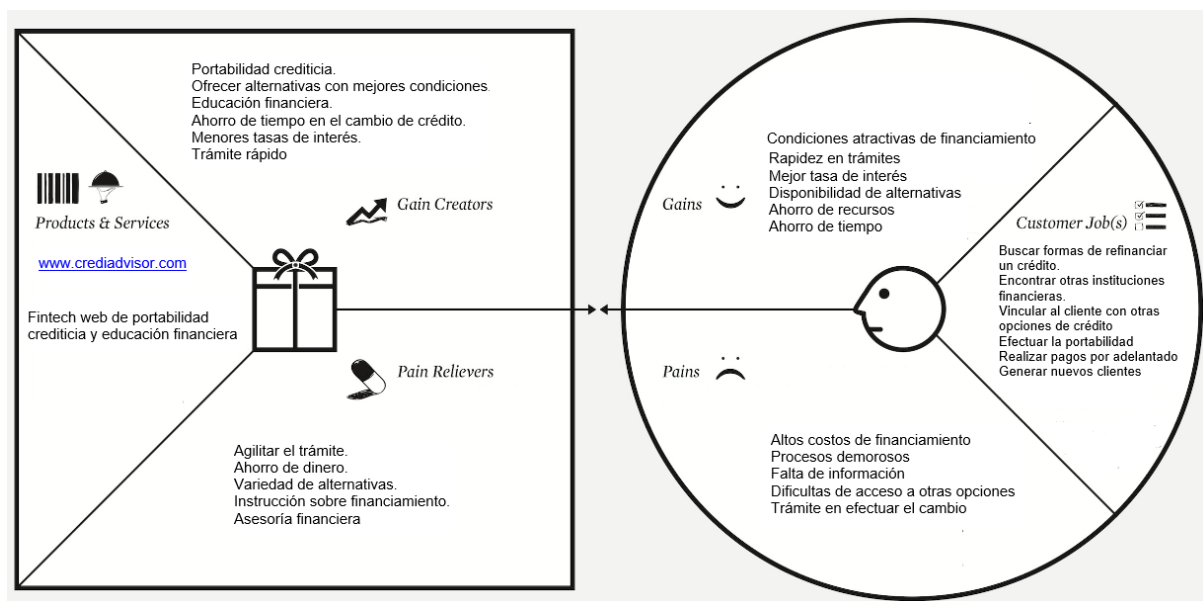


Figura 23 Value Proposition Canvas

Elaboración: El Autor

CAPÍTULO III

3. MODELO DE NEGOCIO

3.1. Business Model Canvas

El capítulo III tiene como objetivo reflejar las principales características y funcionalidades que definan al modelo de negocio para la fintech, para lo cual se utilizará una metodología de “Business Model Canvas”, que consiste en el análisis y explicación del funcionamiento de la fintech y el modelo de negocio:

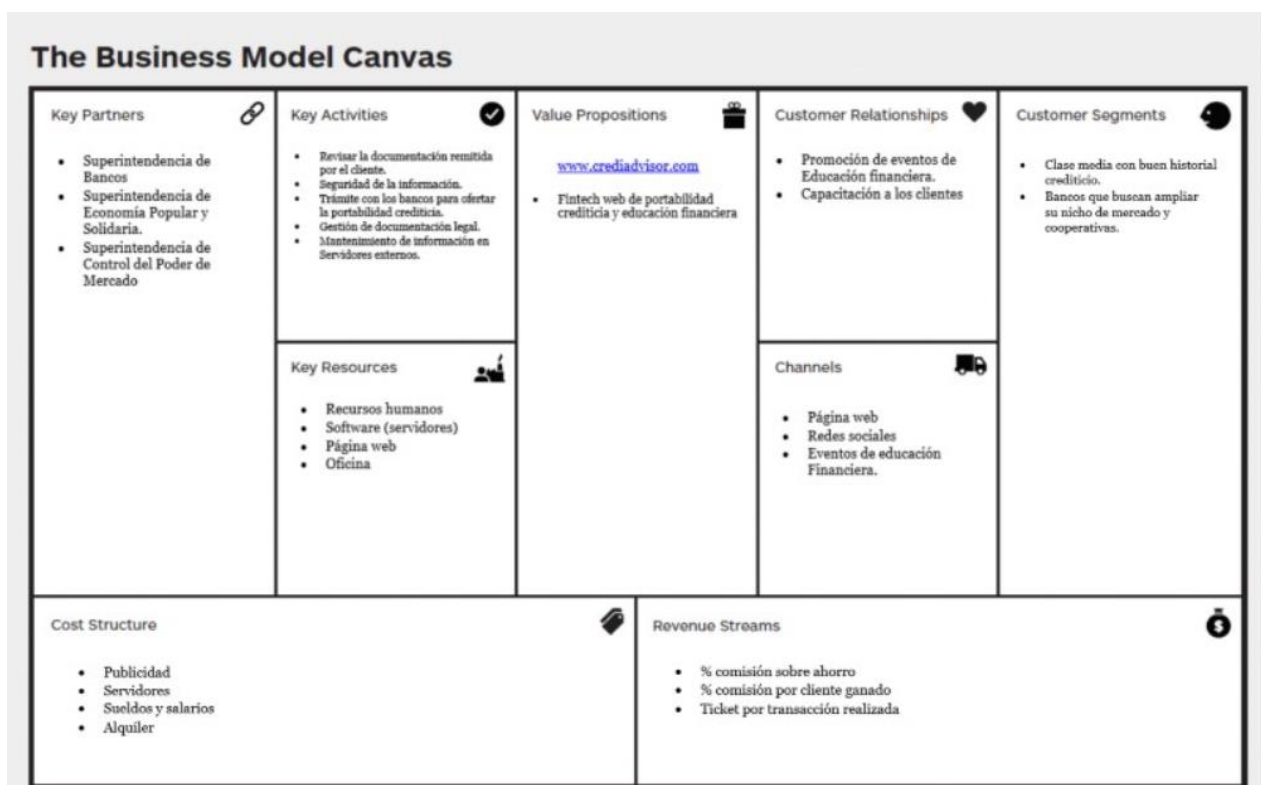


Figura 24 Business Model Canvas

Elaboración: El Autor

3.1.1. Key partners

Los socios estratégicos que se han identificado para el funcionamiento de la Fintech son los entes regulatorios de las entidades financieras: Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la Superintendencia de Control de Mercado, debido a que son los encargados de regular las normas y el funcionamiento de las instituciones financieras.

3.1.2. Key activities

Las actividades clave que son esenciales para el funcionamiento de la Fintech consisten:

1. Revisar la documentación del cliente: Se considera clave debido a que la información que remita el cliente es fundamental para que todo el proceso sea satisfactorio y se debe realizar una revisión exhaustiva para que no existan errores en el proceso.
2. Tramitar con los bancos para ofertar la portabilidad crediticia: es una actividad clave debido a que el contacto que exista con las instituciones financieras depende encontrar una alternativa que sea beneficiosa para el cliente.
3. Gestionar la documentación legal: la fintech debe ser la encargada de realizar el trámite para que la figura legal se materialice en cuanto al traspaso del crédito a un nuevo banco.
4. Mantenimiento de información en servidores externos: La información del cliente es sumamente importante y debe ser salvaguardada para que no exista filtraciones y se pueda gestionar la portabilidad crediticia satisfactoriamente.

3.1.3. Key resources

Los recursos que utilizará la fintech para su funcionamiento en un inicio son:

- Recursos humanos: 2 asesores (call center), 1 contador - financiero, 1 ingeniero en sistemas, 1 encargado de marketing, 1 gerente general.
- Recursos tecnológicos: 1 software con servidores para la página web, computadores.
- Recursos materiales: 1 oficina.
- Modelo de calificación de cartera.

3.1.4. Value propositions

La propuesta de valor consiste en brindar al cliente la posibilidad de efectuar un trámite de portabilidad crediticia para obtener mejores condiciones en el pago de sus deudas, a través de un portal web y con el mayor grado de facilidad.

3.1.5. Customer relationships

La fintech buscará construir relaciones y acercamiento con el cliente a través de la promoción de eventos de educación financiera, en las cuales se tenga como objetivo asesorar a los clientes sobre el buen manejo de sus deudas y a la vez invitarles a que recomienden la aplicación para la portabilidad crediticia.

3.1.6. Channels

El canal a través del cual se realizará el trámite de portabilidad crediticia es el portal web de crediadvisor.com en el cual se pretende obtener un primer acercamiento sobre las necesidades del cliente.

3.1.7. Customer segments

El segmento de mercado al que se encuentra direccionada la fintech es principalmente:

- Clientes de clase media que hayan contraído un préstamo y que cuenten con un buen historial crediticio.
- Bancos que entregan mejores condiciones crediticias y que buscan ampliar su mercado a través de la captación de nuevos clientes.

3.1.8. Cost Structure

Los costos principales en los cuales incurrirá la fintech proyectado a 5 años son los siguientes:

El gasto de publicidad por \$108,000, el costo de la utilización de servidores \$162,000, el costo de la nómina por \$394,000, el costo de alquiler por \$30,000, y adicionalmente se ha considerado los impuestos con una tasa de 25% por \$258,600.

3.1.9. Revenue Streams

Se ha definido las siguientes fuentes de ingreso para la fintech:

1. Comisión sobre ahorros: cobrar a los clientes un 10% de comisión sobre el ahorro generado por el trámite de portabilidad crediticia, cuya proyección a 5 años es de aproximadamente \$800,000.
2. Comisión sobre los nuevos clientes generados al banco: cobrar una comisión del 1% sobre el valor del nuevo crédito generado para la institución financiera, cuya proyección a 5 años es de aproximadamente \$900,000.

CAPÍTULO IV

4. ESTRATEGIA DE LEVANTAMIENTO DE CAPITAL

4.1. Alternativas de levantamiento de capital

La fintech requiere en primera instancia del aporte de capital para su constitución, por lo cual, es indispensable identificar las alternativas de levantamiento de capital que actualmente existen en el mercado ecuatoriano, con el objetivo de tomar la mejor decisión para constituir el capital necesario para poner en funcionamiento a la fintech.

La inversión ángel se puede considerar como la inyección de capital realizada por individuos en start-ups o en empresas que se encuentran en etapas tempranas de su ciclo de vida a cambio de una participación accionaria.

Se ha realizado la investigación de las alternativas para levantamiento de capital, entre las cuales se destacan las siguientes:

Emprendefe

Emprendefe es un proyecto, parte del Programa de Emprendimiento, de Fundación CRISFE que impulsa a emprendedores que cuentan con productos o servicios en etapas tempranas de desarrollo. El proyecto debe estar en la etapa de: prototipo o demo de producto o servicio, o ser un negocio en marcha con menos de un año de funcionamiento que demuestra un potencial valor agregado para el mercado meta. Es decir, que el emprendedor debe estar consciente del modelo de negocio, cómo crea, entrega y captura valor.

Alianza para el emprendimiento e innovación

AEI son las siglas para “Alianza para el Emprendimiento y la Innovación del Ecuador”. El rol de AEI es generar continuidad en procesos y proyectos mediante la articulación de esfuerzos entre sus aliados, de tal manera que se generen sinergias para apoyar a que los emprendedores e innovadores tengan acceso a: Información de emprendimiento e innovación que permita a los emprendedores tomar decisiones acertadas y que mitiguen el riesgo, en lo relacionado a sus empresas. Financiamiento de capital de riesgo que les permita a los emprendedores poner en marcha proyectos innovadores.

Buen trip

Buen Trip es una incubadora y coworking de que gestiona innovación, tecnología y emprendimiento a través de conocimiento, contactos y capital. Buen Trip es un actor clave en el ecosistema de emprendimiento ecuatoriano. Su excepcional equipo es uno de los líderes del cambio en temas como inversión temprana para startups tecnológicas y mujeres en emprendimiento. Adicionalmente, facilitan acceso a redes internacionales para emprendedores locales mediante su capacidad de colaborar y crear fuertes conexiones internacionales - todo probado por su robusta trayectoria.

BID Invest

BID Invest busca ser el banco de soluciones del sector privado de América Latina y el Caribe. Apoyamos proyectos para avanzar con la energía limpia, modernizar la agricultura, fortalecer los sistemas de transporte, expandir el acceso al financiamiento.

Citi Microemprendedor del año

El Banco Citi realiza anualmente un concurso en el cual se busca premiar a nuevas ideas de emprendimiento en las diferentes categorías de participación, una de las cuales es la creación y desarrollo de las Fintech, el ganador se hace acreedor a un capital inicial para comenzar a plasmar su idea en un emprendimiento.

4.2. Presupuesto de capital

El presupuesto estimado para la constitución y operación del primer año de la Fintech es de aproximadamente US\$120,000

Desarrollo Plataforma Web	70,000
Publicidad	25,000
Servidores	18,000
Alquiler e infraestructura	7,000
<i>Total</i>	<u>120,000</u>

La estrategia de inversión para conseguir el capital para el funcionamiento de la fintech se resume en:

- 1) Se estima efectuar un aporte inicial con capital propio y a través de la participación en concursos abiertos para conseguir capital semilla (Citi microemprendedor del año, concursos de incubadoras) por US\$20,000.
- 2) La contratación de préstamos aproximadamente por US\$30,000 a través de entidades y fundaciones que brindan mejores condiciones crediticias (Emprendefe, BID Invest), estos préstamos se tienen previsto comenzar a pagar a mediano plazo a partir del 3er año.
- 3) Búsqueda de capital directo de inversión de entidades que se dedican a la incubación de proyectos Fintech como “Buen Trip” y “Alianza para emprendimiento e Inversión”, en

los cuales se buscará adquirir el capital remanente US\$50,000 – US\$70,000 para efectuar quienes contarán con participación directa en el capital societario de la Fintech.

- 4) Una vez que se haya constituido la Fintech y se encuentre operando, se buscará la participación de fondos de inversión privados para el crecimiento y desarrollo en los siguientes años.

5. CONCLUSIONES

1. La educación financiera es un aspecto que se debe fortalecer para los clientes del sistema financiero nacional, la mayor parte de ellos desconoce acerca de conceptos básicos para la adquisición de una deuda en los términos más beneficiosos y existe una tendencia para el sobre endeudamiento por parte de la población.
2. Las tasas de interés que se ofertan en el sistema financiero fluctúan en función de la magnitud de las instituciones financieras, usualmente los bancos de mayor tamaño generan el mayor volumen de crédito, sin embargo, las tasas de interés que cobran a sus clientes son las más caras del sistema financiero, lo cual es inversamente proporcional con las instituciones financieras de menor tamaño las cuales ofrecen mejores condiciones crediticias.
3. La creación de una fintech que permita efectuar la portabilidad crediticia, contribuirá para crear un equilibrio en el sistema financiero, ya que concederá condiciones más beneficiosas para los clientes, a la vez que generará mayor volumen de crédito para las instituciones financieras que ofrezcan condiciones más favorables para los clientes.

4. La creación y desarrollo de las fintech a nivel global es un claro ejemplo de la evolución del sistema financiero, lo cual debe ser considerado por parte de la banca tradicional como un desafío para desarrollar un sistema de innovación permanente y generar alianzas con las fintech lo cual desembocará en mejores resultados y sostenibilidad en el largo plazo.

Bibliografía

- ASOBANCA. (2018, Mayo). *Datalab*. Retrieved from Datalab Web Site:
<https://datalab.asobanca.org.ec/datalab/resources/site/index.html?QlikTicket=qcpEeH0XhvKKfLuR#>
- Bazán, M. (2012, Noviembre). Análisis de la Concentración Bancaria en le Sistema Peruano y los Márgenes de Tasa de Interés: Un análisis econométrico 2011-2011. Piura, Perú.
- Boyd, J., & Nicolo, G. (2005). *The Theory of Bank Risk Taking and Competition Revisited*. The Journal of Finance.
- Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos Libro I, Título XIII, Capítulo VI, Art. 5. (n.d.).
- Código Civil, Libro IV, Título V, Art. 1513 . (2005, mayo 10).
- Código Civil, Libro IV, Título XIV, Art. 1624. (2005, mayo 10).
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014, Septiembre 12). Código Orgánico Monetario y Financiero. Quito, Ecuador: Registro Oficial No. 332 de 12 de septiembre del 2014.
- Economipedia. (n.d.). *Economipedia haciendo fácil la economía*. Retrieved from Economipedia web site: <http://economipedia.com/definiciones/indice-herfindahl-hirschman.html>
- El Comercio. (2018, junio 12). La cartera de crédito de la banca privada aumentó 15%.
- El Telégrafo. (2016, Diciembre 07). 7 bancos concentran cerca del 87% de los activos del sistema financiero nacional.
- El Telégrafo. (2018, junio 24). Sin efucación financiera las deudas se desbordan. *El Telégrafo*.
- Fundación Crisfe. (2018). *Crisfe Fundación*. Retrieved from <http://www.crisfe.org/deudas-y-deudas/>
- Herrera, E. (2014). Educación e inclusión financiera. *Revista Latinoamericana de Estudios*, 25.
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2017, Mayo 22). Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros. Quito, Ecuador.
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art. 48. (2000, Julio 10). Ecuador.
- Martín, M. (2011). La Concentraci´on Bancaria y su Impacto en los Mercados de Capitales de los Países Emergentes. Lima, Perú: Escuela de Postgrado Universidad ESAEN.

- Network of Early-Career Sustainable Scientists and Engineers. (2012). *Mind the Gap*. NESSE.
- OECD. (2005). Improving Financial Literacy. *Organisation for Economic Co-operation and Development* .
- Regalado, P., & Espinoza, V. (2018, Febrero 22). Desarrollo financiero en Ecuador: Análisis de la concentración del sector cooperativo de ahorro y crédito del segmento 1. Quito, Ecuador.
- Revista Expansión*. (2014, junio 02). Retrieved from Expansión en Alianza con CNN: <https://expansion.mx/economia/2014/05/30/nuevas-opciones-de-portabilidad-bancaria>
- Revista Gestión. (2018). 41% de la población no tiene educación financiera en el país. *Revista Gestión*, 3.
- Tus Finanzas Programa de Educación Financiera. (2013). Que tan capaces son los ecuatorianos adultos en el manejo de sus finanzas personales. Quito, Ecuador.
- Universidad Politécnica Salesiana. (2017). Falta de educación financiera y endeudamiento de los clientes bancarios de la provincia del Guayas. Guayaquil, Ecuador: Barros, Wilson.
- Zurita, J. (2014, Septiembre). Análisis de la concentración y competencia en el sector bancario. Madrid, España.

Anexo1 1 – Entrevistas

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO MAESTRÍA EN GERENCIA BANCARIA Y FINANCIERA ENTREVISTA PARA LA CREACIÓN DE UNA FINTECH

1. ¿Ha solicitado alguna vez un crédito?

Si, lo he solicitado para la compra de un vehículo.

2. ¿De qué maneras ha obtenido información previa a la contratación de un crédito?

La concesionaria me informó acerca de las condiciones del crédito.

3. ¿Cuál es la razón por la que contrajo su crédito en la institución financiera?

Debido a que la concesionaria me vinculó con la institución financiera.

4. ¿En caso de cambiar su crédito a otra institución financiera, que problemas le preocuparían?

Que me exigirían demasiados trámites.

5. ¿Ha realizado alguna comparación acerca de las tasas de interés previo a contraer un crédito?

He acudido a algunas concesionarias a averiguar acerca de los costos de los vehículos.

6. Expresa su nivel de conformidad con la tasa de interés que paga actualmente. (Una vez efectuado el gráfico de comparación de tasas)

No me encuentro conforme, veo que existen bancos que me hubieran cobrado menos.

7. ¿Le gustaría cambiar su crédito a otra institución financiera que le ofrezca una tasa de interés menor a la que actualmente mantiene?

Claro que sí, me gustaría cambiar mi crédito.

8. ¿Considera que la educación financiera es importante? ¿Por qué?

Sí es muy importante porque me ayudaría a saber como endeudarme.

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO
MAESTRÍA EN GERENCIA BANCARIA Y FINANCIERA
ENTREVISTA PARA LA CREACIÓN DE UNA FINTECH

1. ¿Ha solicitado alguna vez un crédito?

Si, lo he solicitado para la compra de un televisor.

2. ¿De qué maneras ha obtenido información previa a la contratación de un crédito?

Se me ha otorgado el crédito en el local comercial en el que adquirí el televisor.

3. ¿Cuál es la razón por la que contrajo su crédito en la institución financiera?

Debido a que en Créditos Económicos adquirí el televisor.

4. ¿En caso de cambiar su crédito a otra institución financiera, que problemas le preocuparían?

Que me tome demasiado tiempo hacer esa actividad.

5. ¿Qué problemas se le han presentado al intentar refinanciar o cambiar su crédito?

El tiempo que me tomaría realizar esta actividad.

6. Expresa su nivel de conformidad con la tasa de interés que paga actualmente. (Una vez efectuado el gráfico de comparación de tasas)

No me siento conforme debido a que veo que otras instituciones me cobrarían una mejor tasa de interés.

7. ¿Le gustaría cambiar su crédito a otra institución financiera que le ofrezca una tasa de interés menor a la que actualmente mantiene?

Por supuesto que sí, debido a que me generaría un gran ahorro.

8. ¿Considera que la educación financiera es importante? ¿Por qué?

Sí, me gustaría aprender acerca de cómo manejar mi dinero.

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO
MAESTRÍA EN GERENCIA BANCARIA Y FINANCIERA
ENTREVISTA PARA LA CREACIÓN DE UNA FINTECH

1. ¿Ha solicitado alguna vez un crédito?

Sí, adquiriré un préstamo para comprar un departamento.

2. ¿De qué maneras ha obtenido información previa a la contratación de un crédito?

Fui a varias instituciones financieras para obtener información de las tasas de interés y tiempo, pero no obtuve información muy clara.

3. ¿Cuál es la razón por la que contrajo su crédito en la institución financiera?

Por confianza, siempre me he manejado en ese banco.

4. ¿En caso de cambiar su crédito a otra institución financiera, que problemas le preocuparían?

Realizar muchos trámites, no tengo tiempo.

5. ¿Ha realizado alguna comparación acerca de las tasas de interés previo a contraer un crédito?

Si, realice la comparación con tres bancos.

6. Expresa su nivel de conformidad con la tasa de interés que paga actualmente. (Una vez efectuado el gráfico de comparación de tasas)

Sumamente inconforme. Si esta información la hubiera obtenido antes de solicitar el crédito me hubiera ahorrado mucho dinero.

7. ¿Le gustaría cambiar su crédito a otra institución financiera que le ofrezca una tasa de interés menor a la que actualmente mantiene?

Después de tu información, no dudaría ni un segundo en cambiarme de institución.

8. ¿Considera que la educación financiera es importante? ¿Por qué?

Completamente de acuerdo. Si tuviéramos este tipo de información al alcance no tendríamos que pagar más por algo.

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO
MAESTRÍA EN GERENCIA BANCARIA Y FINANCIERA
ENTREVISTA PARA LA CREACIÓN DE UNA FINTECH

1. ¿Ha solicitado alguna vez un crédito?

Si he solicitado un crédito.

2. ¿De qué maneras ha obtenido información previa a la contratación de un crédito?

Recomendaciones de un familiar y revisando la información que se encuentra en las páginas web de los bancos.

3. ¿Cuál es la razón por la que contrajo su crédito en la institución financiera?

Por el que el trámite fue rápido sin mucho papeleo.

4. ¿En caso de cambiar su crédito a otra institución financiera, que problemas le preocuparían?

Que me pidan demasiados papeles.

5. ¿Ha realizado alguna comparación acerca de las tasas de interés previo a contraer un crédito?

Si, revisando las tasas que se presentan en la página web de los bancos.

6. Expresar su nivel de conformidad con la tasa de interés que paga actualmente. (Una vez efectuado el gráfico de comparación de tasas)

Inconforme. Como es posible que exista tanta diferencia en las tasas de un banco a otro.

7. ¿Le gustaría cambiar su crédito a otra institución financiera que le ofrezca una tasa de interés menor a la que actualmente mantiene?

Claro que sí. Me cambiaría sin pensarlo y más si un tercero realiza todo ese trámite engorroso por mí.

8. ¿Considera que la educación financiera es importante? ¿Por qué?

Si, por que podríamos manejar de mejor manera nuestra economía.

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO
MAESTRÍA EN GERENCIA BANCARIA Y FINANCIERA
ENTREVISTA PARA LA CREACIÓN DE UNA FINTECH

1. ¿Ha solicitado alguna vez un crédito?

Si, solicite el préstamo para comprarme un carro.

2. ¿De qué maneras ha obtenido información previa a la contratación de un crédito?

Solicitando información al banco y buscando información en el internet.

3. ¿Cuál es la razón por la que contrajo su crédito en la institución financiera?

Porque el banco es uno de los más grandes y sostenibles, además de que fue más fácil acceder al crédito.

4. ¿En caso de cambiar su crédito a otra institución financiera, que problemas le preocuparían?

Que me tome mucho tiempo.

5. ¿Ha realizado alguna comparación acerca de las tasas de interés previo a contraer un crédito?

Realice la comparación de por lo menos tres bancos, pero la diferencia no era significativa por lo que me incline a la opción en la que me solicitaban menos tramite.

6. Expresar su nivel de conformidad con la tasa de interés que paga actualmente. (Una vez efectuado el gráfico de comparación de tasas)

Muy inconforme. Existen tasas más bajas las cuales no tuve suficiente información.

7. ¿Le gustaría cambiar su crédito a otra institución financiera que le ofrezca una tasa de interés menor a la que actualmente mantiene?

Por supuesto, sin duda alguna me cambiaría de institución, pero el tiempo que se debe invertir para este trámite es demasiado.

8. ¿Considera que la educación financiera es importante? ¿Por qué?

Claramente si es importante, para tomar buenas decisiones financieras.

**MAESTRÍA EN GERENCIA BANCARIA Y FINANCIERA
ENTREVISTA PARA LA CREACIÓN DE UNA FINTECH**

1. ¿Ha solicitado alguna vez un crédito?

Si, al momento mantengo un crédito por la compra de un auto.

2. ¿De qué manera ha obtenido información previa a la contratación de un crédito?

El banco en el cual me encontraba interesada me proporciono la información del crédito.

3. ¿Cuál es la razón por la que contrajo su crédito en la institución financiera?

Decidí sacar un préstamo en ese banco por que se me facilito el trámite.

4. ¿En caso de cambiar su crédito a otra institución financiera, que problemas le preocuparían?

Que el banco no me quiera dejar hacer ese cambio.

5. ¿Ha realizado alguna comparación acerca de las tasas de interés previo a contraer un crédito?

Compare un par de bancos, pero las tasas no eran realmente diferentes.

6. Expresa su nivel de conformidad con la tasa de interés que paga actualmente. (Una vez efectuado el gráfico de comparación de tasas)

Totalmente inconforme. Como puede ser posible que no tengamos acceso a este tipo de información nos ahorraría mucho dinero y tiempo.

7. ¿Le gustaría cambiar su crédito a otra institución financiera que le ofrezca una tasa de interés menor a la que actualmente mantiene?

Si antes no pensaba en un cambio de crédito, ahora con la información que me acabas de dar sin dudar lo me cambiaría. Nadie quiere pagar más por algo que podría ahorrarse.

8. ¿Considera que la educación financiera es importante? ¿Por qué?

La información financiera es muy importante, me gustaría aprender acerca de eso.

**MAESTRÍA EN GERENCIA BANCARIA Y FINANCIERA
ENTREVISTA PARA LA CREACIÓN DE UNA FINTECH**

1. ¿Ha solicitado alguna vez un crédito?

No. intenté adquirir uno, pero las tasas de interés de los bancos son muy altas.

2. ¿De qué maneras ha obtenido información previa a la contratación de un crédito?

Preguntando en las instituciones que me recomendaron.

3. ¿Cuál es la razón por la que contrajo su crédito en la institución financiera?

Si escojo un banco sería en el que siempre he tenido mis ahorros.

4. ¿En caso de cambiar su crédito a otra institución financiera, que problemas le preocuparían?

Que me pidan hacer demasiados trámites.

5. ¿Ha realizado alguna comparación acerca de las tasas de interés previo a contraer un crédito?

Si. Comparé con un par de instituciones, pero las tasas de interés no me gustaron.

6. Expresa su nivel de conformidad con la tasa de interés que paga actualmente. (Una vez efectuado el gráfico de comparación de tasas).

Si comparo la tasa de interés que más me parecía baja con las que me muestras, definitivamente me voy por la tasa que me dices.

7. ¿Le gustaría cambiar su crédito a otra institución financiera que le ofrezca una tasa de interés menor a la que actualmente mantiene?

Definitivamente. Me gustaría contraer un crédito en uno de esos bancos.

8. ¿Considera que la educación financiera es importante? ¿Por qué?

Es muy importante, el desconocer de estos temas hacen que terminemos pagando más solo por intereses y los únicos beneficiados son los bancos.

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO
MAESTRÍA EN GERENCIA BANCARIA Y FINANCIERA
ENTREVISTA PARA LA CREACIÓN DE UNA FINTECH

1. ¿Ha solicitado alguna vez un crédito?

Si. Actualmente me encuentro pagando un préstamo el cual a mi parecer es demasiado alto, pero debido a que necesitaba de urgencia tuve que endeudarme.

2. ¿De qué maneras ha obtenido información previa a la contratación de un crédito?

No tuve mucha información el banco me mencionó las reglas del juego, no me dio opciones a escoger más que el plazo en el que quería pagar el préstamo.

3. ¿Cuál es la razón por la que contrajo su crédito en la institución financiera?

Elegí el banco que me recomendó mi familiar porque es más fácil acceder al préstamo.

4. ¿En caso de cambiar su crédito a otra institución financiera, que problemas le preocuparían?

Que no pueda hacer todos los trámites para cambiarme de crédito.

5. ¿Ha realizado alguna comparación acerca de las tasas de interés previo a contraer un crédito?

Investigué en internet, en las páginas de los bancos y las tasas son parecidas, así que adquirí el préstamo en el lugar donde se me facilitó y me lo pudieron entregar pronto.

6. Expresa su nivel de conformidad con la tasa de interés que paga actualmente. (Una vez efectuado el gráfico de comparación de tasas)

Totalmente inconforme, como puede ser que exista unas diferencias tan marcadas.

7. ¿Le gustaría cambiar su crédito a otra institución financiera que le ofrezca una tasa de interés menor a la que actualmente mantiene?

Obviamente que sí. Quien no quiere pagar menos.

8. ¿Considera que la educación financiera es importante? ¿Por qué?

Es muy importante, si hubiera conocido esto antes pagaría lo justo.

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO
MAESTRÍA EN GERENCIA BANCARIA Y FINANCIERA
ENTREVISTA PARA LA CREACIÓN DE UNA FINTECH

1. ¿Ha solicitado alguna vez un crédito?

Si, al momento estoy pagando uno.

2. ¿De qué maneras ha obtenido información previa a la contratación de un crédito?

Mis amigos me comentarios de las tasas de interés que ellos están pagando y también vi en el internet.

3. ¿Cuál es la razón por la que contrajo su crédito en la institución financiera?

El banco me facilito el trámite y me realizo la entrega del préstamo súper rápido.

4. ¿En caso de cambiar su crédito a otra insitución financiera, que problemas le preocuparían?

Que no me permitan realizar ese cambio de crédito.

5. ¿Ha realizado alguna comparación acerca de las tasas de interés previo a contraer un crédito?

Sí, pero después de acceder al crédito encontré que existía una tasa un poco más baja.

6. Expresé su nivel de conformidad con la tasa de interés que paga actualmente. (Una vez efectuado el gráfico de comparación de tasas)

Inconforme, después de la información que me presentaste existían mejores opciones que pude haber tomado.

7. ¿Le gustaría cambiar su crédito a otra institución financiera que le ofrezca una tasa de interés menor a la que actualmente mantiene?

Efectivamente si y poder pagar menos por mi crédito.

8. ¿Considera que la educación financiera es importante? ¿Por qué?

Sí, es muy importante para saber cómo manejar el dinero y poder sacar provecho de este.

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO
MAESTRÍA EN GERENCIA BANCARIA Y FINANCIERA
ENTREVISTA PARA LA CREACIÓN DE UNA FINTECH

1. ¿Ha solicitado alguna vez un crédito?

Si lo he solicitado para cubrir gastos personales.

2. ¿De qué maneras ha obtenido información previa a la contratación de un crédito?

La gente me ha contado que bancos te ofrece mejor crédito.

3. ¿Cuál es la razón por la que contrajo su crédito en la institución financiera?

Porque es un banco grande y se me facilito el acceso a este.

4. ¿En caso de cambiar su crédito a otra institución financiera, que problemas le preocuparían?

Que me tome demasiado tiempo ese trámite.

5. ¿Ha realizado alguna comparación acerca de las tasas de interés previo a contraer un crédito?

No, la verdad no he realizado esta comparación.

6. Expresa su nivel de conformidad con la tasa de interés que paga actualmente. (Una vez efectuado el gráfico de comparación de tasas)

No me encuentro conforme, porque mi banco me cobra una tasa muy alta comparado con lo que me acabas de mencionar

7. ¿Le gustaría cambiar su crédito a otra institución financiera que le ofrezca una tasa de interés menor a la que actualmente mantiene?

Si, del análisis de acabamos de ver si me gustaría cambiarme a una institución que me ayuda con una tasa más baja.

8. ¿Considera que la educación financiera es importante? ¿Por qué?

Si considero que es importante porque me puede ayudar a qué hacer con mi dinero.

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO
MAESTRÍA EN GERENCIA BANCARIA Y FINANCIERA
ENTREVISTA PARA LA CREACIÓN DE UNA FINTECH

1. ¿Ha solicitado alguna vez un crédito?

Sí, me encuentro pagando un crédito lo saque para poder pagar la tarjeta de crédito.

2. ¿De qué maneras ha obtenido información previa a la contratación de un crédito?

Mediante el internet revisando la página web de los bancos.

3. ¿Cuál es la razón por la que contrajo su crédito en la institución financiera?

Porque se me hizo fácil acceder al crédito sin tanto papeleo.

4. ¿En caso de cambiar su crédito a otra institución financiera, que problemas le preocuparían?

La cantidad de trámites y tiempo que me tomaría.

5. Expresar su nivel de conformidad con la tasa de interés que paga actualmente. (Una vez efectuado el gráfico de comparación de tasas)

Inconforme. Estoy pagando más y solo por el interés alto que me está cobrando el banco.

6. ¿Le gustaría cambiar su crédito a otra institución financiera que le ofrezca una tasa de interés menor a la que actualmente mantiene?

Por supuesto cambiaría mi crédito para pagar menos interés.

7. ¿Considera que la educación financiera es importante? ¿Por qué?

Sí, es muy importante. Si hubiera tenido a mi alcance esta información no hubiera incurrido en un gasto innecesario.

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO
MAESTRÍA EN GERENCIA BANCARIA Y FINANCIERA
ENTREVISTA PARA LA CREACIÓN DE UNA FINTECH

1. ¿Ha solicitado alguna vez un crédito?

Si, actualmente me encuentro pagando uno, para pagar la tarjeta de crédito

2. ¿De qué maneras ha obtenido información previa a la contratación de un crédito?

El banco donde mantengo una póliza me facilitó el acceso al crédito y me ofreció una tasa de interés buena por ser cliente por mucho tiempo del banco.

3. ¿Cuál es la razón por la que contrajo su crédito en la institución financiera?

Por confianza y el tramite fue mucho más rápido.

4. ¿En caso de cambiar su crédito a otra institución financiera, que problemas le preocuparían?

Los trámites que tengo que hacer.

5. ¿Ha realizado alguna comparación acerca de las tasas de interés previo a contraer un crédito?

No realice ninguna comparación, solo accedí al préstamo que me otorgo el Banco.

6. Expresar su nivel de conformidad con la tasa de interés que paga actualmente. (Una vez efectuado el gráfico de comparación de tasas).

Inconforme. Puedo decir que la tasa “buena” que me ofrecieron no era real, al ver las tasas pude haber adquirido un préstamo más bajo y no tendría que pagar tanto.

7. ¿Le gustaría cambiar su crédito a otra institución financiera que le ofrezca una tasa de interés menor a la que actualmente mantiene?

Claramente si, siento que me estafaron. Confié demasiado en el banco y no realice una investigación en otros bancos o cooperativas. Sin duda alguna me cambiaría.

8. ¿Considera que la educación financiera es importante? ¿Por qué?

Es sumamente importante, me gustaría saber más sobre el tema.